



Coordinamenti Direzione Regionale Lombardia Intesa Sanpaolo

## “C’E’ DELLA FOLLIA IN QUEL METODO” W. SHAKESPEARE, *Amleto* atto II scena II (rivisitato)

Più efficace è la programmazione, meno tempo vi occorrerà per completare un compito, perché un compito ben definito è già portato a termine in buona parte. Vi è un possibile rischio nel programmare di cui è bene essere consapevoli ed è quello di essere sopraffatti da un eccesso di programmazione che finisce per essere al servizio della procrastinazione anziché della produttività: poco a poco, il metodo, la tecnica e la procedura utilizzate possono diventare più rilevanti del fare stesso, trasformandosi da mezzo a fine, che distoglie tempo ed energie facendo perdere di vista scopi e obiettivi importanti. Potete prevenire questo rischio focalizzandovi sull’importanza che riveste per voi iniziare e portare a termine quello che va fatto (indipendentemente dalla piacevolezza dei compiti) e così raggiungere i vostri traguardi e obiettivi.

EDOARDO GIUSTI, *Rinvviare mai più!!! Terapia della procrastinazione*, ed. Sovera (2013)

Gli stimoli alla riflessione sul terreno dell’Organizzazione Del Lavoro, dal quale siamo da anni esclusi, sono stati il testo di Giusti appena citato e la trimestrale di Como del 9 marzo.

Ci sembra ormai NECESSARIO porsi nell’ottica di superare **il metodo** adottato da Intesa Sanpaolo, peraltro strettamente connesso col Nuovo Modello di Servizio, e perché no, anche con aspetti riguardanti le filiali Flexi e l’organizzazione delle Filiali Imprese.

Premessa.

Il prolungarsi della applicazione del metodo mortifica e comprime lo sviluppo pieno della professionalità del gestore (una parte perciò sfruttabile e certamente, secondo qualche algoritmo, creatrice di valore).

Tenendo ferme alcune compatibilità (non trattabili in questo comunicato) come organici, orari, contatti e vendite, si potrebbero sviluppare alcuni temi:

- Introduzione di un programma, tarato filiale per filiale, che metta in evidenza alcuni indicatori specifici, ad esempio: i periodi di maggior afflusso spontaneo della clientela, mensili o/e giornalieri e la complessità delle pratiche evase (l’età media dei correntisti, per esempio, è un elemento da considerare per varie opzioni), in modo da indicare se e quale sia il periodo in cui esercitare al meglio i contatti per la vendita e poterli organizzare.
- Introduzione di obiettivi meno precisi, più generali; studiare quindi una sorta di obiettivo unico che ricomprenda le parti specifiche (per es. le campagne);

così come sono oggi, infatti, gli obiettivi sono diventati speciosi; l'automazione nella assegnazione di budget su carte, prodotti specifici, eccetera, esclude i contributi del Gestore, del Direttore e del Capo area, ai quali viene sottratta buona parte di lavoro qualificato e correlato alla professionalità acquisita.

- Tempi più lunghi per le verifiche di raggiungimento dell'obiettivo, offrendo ai Capi area la possibilità di assegnare, sul territorio di riferimento, con maggior precisione e in base alle particolarità delle filiali, parti distinte dell'obiettivo. Così facendo si potrebbero recuperare quelle capacità tecnico-organizzative così necessarie ai territori, escludendo il più possibile elementi di urgenza e di meccanica trasmissione degli input commerciali puntando invece ad una attenta programmazione.
- Introduzione di momenti di EFFETTIVO confronto collettivo in filiale su problemi legati alle specificità dei portafogli, anche a richiesta del singolo gestore, attività che avrebbe certamente una parte formativa e, non ultimo, il vantaggio di far emergere e mettere a factor comune la componente "creativa" individuale nel ciclo produttivo.
- Migliorare continuamente il rapporto tra le strutture centrali e la rete, sia dal punto di vista della consulenza (per es. legale) sia da quello commerciale (*pricing*). I recenti interventi su questi livelli dovranno continuare nell'ottica di eliminare intralci e rallentamenti all'attività delle persone in rete, dalla quale arrivano costanti segnalazioni di problematiche irrisolte.

Confidiamo in un ormai IMPROCRASTINABILE cambiamento in questa direzione. Un cambiamento che necessita di una visione condivisa, di scelte che invertano la tendenza e che riportino sul campo delle decisioni organizzative i lavoratori e i loro rappresentanti anche attraverso il tenere in considerazione contributi e produrre sperimentazioni nei livelli periferici dell'Azienda.

16 Marzo 2017



Aree Lombardia Nord-Sud-Est-Ovest Intesa Sanpaolo